

LAPORAN
HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
RENCANA TINDAK LANJUT
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
BENGKULU



TRIWULAN III
(PERIODE JULI-SEPTEMBER)

BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BENGKULU
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu periode bulan Juli sampai dengan September Tahun 2025.

Laporan SKM merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima layanan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu pada masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Dukungan dan partisipasi Anda sangat berarti bagi kami dalam meningkatkan kualitas layanan yang kami miliki.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Bengkulu, 01 Oktober 2025

Kepala Balai,



Dr. Shannora Yuliasari, S.TP., MP.
NIP. 197407312003122001

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu peran dari Aparatur Negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang menyangkut persyaratan pelayanan, Sistem, Mekanisme yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, waktu penyelesaian yang masih lama.

Pelayanan publik di lingkungan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu harus mendapat perhatian dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah. SKM merupakan metode untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 tahun sekali. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Pelaksanaan SKM diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan dan mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga diharapkan dapat mendorong penyelenggaraan layanan menjadi lebih inovatif dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

B. Tujuan

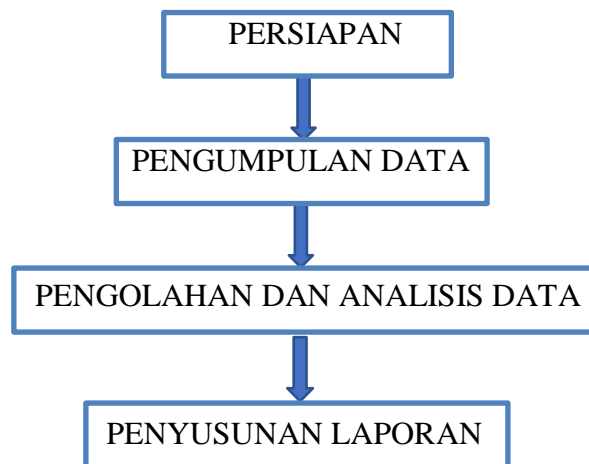
Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.

C. Metode

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Juli sampai dengan September tahun 2025. Metode yang digunakan dalam survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala *Likert* yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.

Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan IKM dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penyusunan IKM

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuisisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “*relevant valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur pelayanan yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM. Hal ini sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Instansi Pemerintah, kesembilan unsur pelayanan yang harus ada dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu dengan jumlah responden sebanyak 24 orang.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada periode Juli sampai September 2025 (periode Triwulan III).

Metode Pengolahan Data

Metode ini menggunakan teknik kajian data survei kepuasan masyarakat sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuesioner sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. 2). Tabulasi setelah data terkumpul, data tersebut diberi skor terhadap jawaban 9 indikator Survei Kepuasan Masyarakat. Pengolah menggunakan tabel biasa atau main tabel. 3). Kajian SKM dan interpretasi. Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9

unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Guna memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM (Tabel 1) sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-2.5996	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai SKM dari Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan langkah terakhir dalam teknik kajian data. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner atau angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi penelitian.

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai IKM dikategorikan dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

D. Jadwal

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan (Tabel 2).

Tabel 2. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

No.	Kegiatan	Bulan		
		Juli	Agustus	September
1.	Persiapan	√		
2.	Pelaksanaan survei	√	√	√
3.	Pengumpulan data	√	√	√
4.	Entri data			√
5.	Pengolahan data			√
6.	Pelaporan			√

II. ANALISIS

Nilai IKM memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu sebagai penyelenggara layanan dengan penerima layanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah, swasta, serta pengguna layanan di lingkungan BRMP Bengkulu. Sembilan unsur layanan digunakan sebagai dasar pengukuran nilai IKM Triwulan III.

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan III tahun 2025 yakni sebanyak 24 orang yang terdiri dari responden laki-laki sebanyak 10 orang dan perempuan sebanyak 14 orang. Berdasarkan hasil penghitungan SKM diketahui bahwa nilai IKM pelayanan publik BRMP Bengkulu Triwulan III tahun 2025 memiliki Nilai Interval (NI) sebesar 3,49 dan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 87,33. Nilai ini termasuk dalam mutu pelayanan kategori B dan kinerja unit pelayanan Baik.

Berdasarkan tingkat pendidikannya, keragaan responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut

Tabel 3. Tingkat pendidikan responden SKM periode Triwulan III

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	S3	0	0
2.	S2	1	4,17
3.	S1/D4	12	50,00
4.	D1/D2/D3	2	8,33
5.	SMA/SMK	7	29,17
6.	SMP	2	8,33
7.	SD	0	0
8.	Tidak sekolah	0	0
Total		24	100

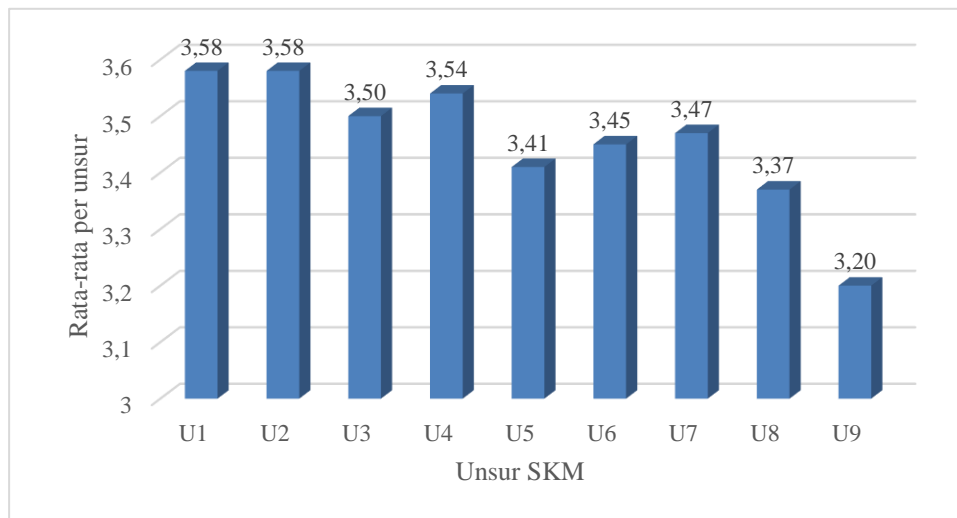
Sembilan unsur SKM menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk/jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan saran, keluhan dan pengaduan.

Tabel 4. Hasil penilaian mutu pelayanan per unsur

No.	Unsur SKM	Mutu/Kinerja Pelayanan
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	A
3.	Waktu penyelesaian	B
4.	Biaya/tarif	A
5.	Kesesuaian produk/jenis pelayanan	B
6.	Kompetensi pelaksana	B
7.	Perilaku pelaksana	B
8.	Sarana dan prasarana	B
9.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	B

Hasil pengukuran mutu/kinerja pelayanan berdasarkan IKM BRMP Bengkulu masing-masing unsur SKM (Tabel 4), unsur SKM yang memiliki nilai A (sangat baik) yaitu persyaratan, prosedur dan biaya/tarif. Unsur yang memiliki nilai B (baik) antara lain waktu penyelesaian, kesesuaian produk/jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

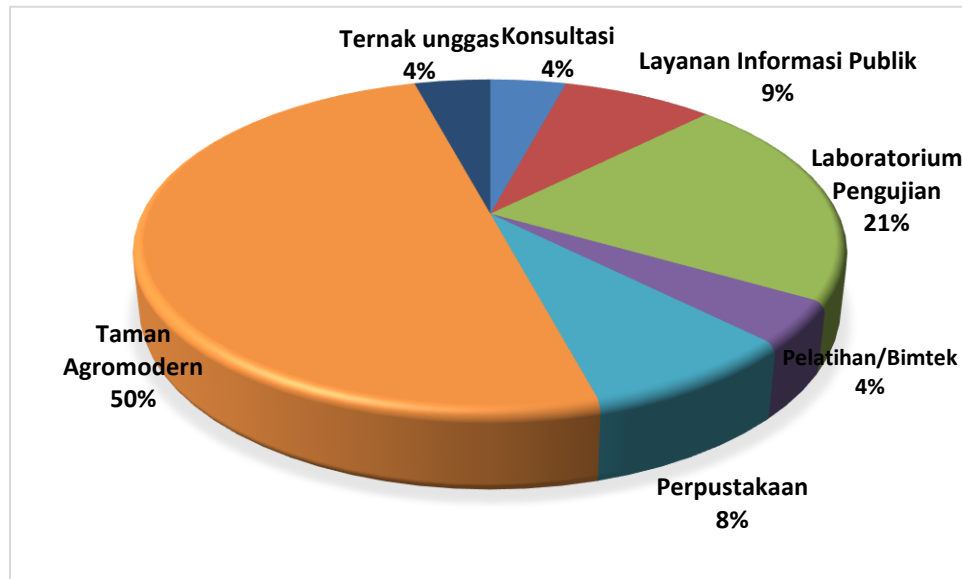
Hal ini menunjukkan bahwa seluruh unit layanan di BRMP Bengkulu menerapkan persyaratan dan prosedur sesuai aturan dan memiliki prinsip mudah, sederhana dan cepat. Selain itu biaya/tarif diberlakukan secara gratis atau tanpa dipungut. Sedangkan unsur yang lain dinilai baik oleh pelanggan, hal ini menunjukkan mutu/kinerja pelayanan BRMP Bengkulu sudah baik dan ditunjang dengan kompetensi pelaksana, perilaku dan penanganan saran/aduan yang baik. Pengguna layanan merasa puas dengan sistem pelayanan yang diterapkan dalam melayani pengguna layanan serta dalam menangani saran, keluhan maupun pengaduan dari pelanggan.



Gambar 2. Nilai IKM per Unsur Pelayanan BRMP Bengkulu Triwulan III Tahun 2025 (U1: persyaratan; U2: sistem, mekanisme dan prosedur; U3: waktu penyelesaian; U4: biaya/tarif; U5: kesesuaian produk/jenis pelayanan; U6: kompetensi pelaksana; U7: perilaku pelaksana; U8: sarana dan prasarana; U9: penanganan saran, keluhan dan pengaduan)

Unsur SKM pada unit pelayanan di BRMP Bengkulu nilai tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1) dan sistem/mekanisme/prosedur (U2) masing-masing sebesar 3,58 (Gambar 2). Persyaratan dan prosedur layanan dinilai oleh pelanggan sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa persyaratan dan prosedur layanan di BRMP Bengkulu mudah dipenuhi dan dipahami oleh pelanggan. Selain itu, publikasi di media sosial juga berdampak pada kemudahan pelanggan untuk mendapatkan informasi terkait persyaratan dan prosedur layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu.

Unsur terendah terdapat pada penanganan saran, keluhan dan pengaduan (U9) dengan nilai 3,20. Penanganan saran, keluhan dan pengaduan layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu belum mendapatkan penilaian yang baik dari pelanggan, hal ini dimungkinkan terjadi karena pelanggan belum mengetahui kanal untuk menyampaikan saran, keluhan atau pengaduan terkait layanan. Selain itu, lamanya tanggapan yang diberikan terhadap saran, keluhan atau pengaduan yang masuk juga menjadi faktor penilaian yang kurang baik dari pelanggan.



Gambar 3. Persentase jumlah pelanggan masing-masing unit pelayanan

Unit pelayanan yang dimiliki BRMP Bengkulu yang paling banyak dikunjungi pengguna layanan pada Triwulan III tahun 2025 yaitu layanan Taman Agro Modern dan laboratorium Pengujian (Gambar 3). Kedua unit layanan ini memiliki persentase tertinggi disebabkan pengguna layanan menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap mutu pelayanan di Taman Agro Modern yang selalu menjaga kualitas display tanaman dengan baik dan laboratorium Pengujian yang sudah terakreditasi.

RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan BRMP Bengkulu sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas layanan pada unsur dengan nilai terendah merupakan komitmen perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode Triwulan III (Juli sampai September). Tindak lanjut yang akan dilakukan pada Triwulan IV tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 5. Rencana tindak lanjut perbaikan

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)			PJ
			Oktober	November	Desember	
1.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	Mendesain kanal pengaduan yang mudah dan sederhana; melakukan sosialisasi kanal tersebut di media sosial resmi BRMP Bengkulu; mengevaluasi petugas penerima saran, keluhan dan pengaduan agar memberikan respon cepat	√	√	√	Katimker LPMP

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan di BRMP Bengkulu periode Triwulan III (Juli sampai September) tahun 2025 masuk dalam kategori Baik dengan nilai 87,33. Unsur penanganan saran, keluhan dan pengaduan memiliki hasil survei terendah akan dievaluasi kembali sehingga pengguna layanan merasa puas dengan unit layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu.